

SECTION C — (3 × 10 = 30 marks)

Answer any THREE questions.

20. Explain the merits and demerits of oral and written communication.

வாய்மொழி மற்றும் எழுத்து மூலமான தகவல் முறையின் நன்மைகள் மற்றும் தீமைகளை விவரி.

21. Explain the different categories of Customer Relationship.

வாடிக்கையாளர் தொடர்பின் பல்வேறு பகுதிகளை விவரி.

22. Discuss the special relationship between 'Banker' and 'Customer'.

வங்கியர் மற்றும் வாடிக்கையாளர் இடையேயான சிறப்பு தொடர்பினை விவரி.

23. Illustrate the procedure of introducing quality circles in an industrial organisation.

தொழில் அமைப்பு முறையில் தர சூழ்சியினை அறிமுகப்படுத்துவதற்கான முறைகளை எடுத்துக்காட்டுடன் விளக்குக.

24. What is Marketing Research? Explain the objectives of Marketing Research.

சந்தையியல் ஆய்வு என்றால் என்ன? சந்தையியல் ஆய்வின் நோக்கங்களை விவரி.

NOVEMBER 2017

72218/MEM6A/
BVW6A

Time : Three hours

Maximum : 75 marks

SECTION A — (10 × 2 = 20 marks)

Answer any TEN questions.

1. What is oral communication?

வாய்மொழி தகவல்முறை என்றால் என்ன?

2. Give the various layout of business letter.

வணிகக் கடிதத்தின் பல்வேறு பாகங்களை தருக.

3. How to improving listening skills?

கவனித்தல் திறமையை எவ்வாறு அதிகப்படுத்துவது?

4. What is the significance of strategy in CRM?

வாடிக்கையாளர் உறவு மேலாண்மையில் உள்ள யுக்தியின் தன்மை என்பது என்ன?

5. What is the impact of change of relationships?

தொடர் மாற்றத்தின் விளைவு என்பது என்ன?

6. Explain service quality.

சேவை தரத்தினை விவரி.

7. What is the importance of handling complaints?

விசாரணையை கையாளுவதன் முக்கியத்துவம் என்பது என்ன?

8. Who is a customer of the bank?

வங்கி வாடிக்கையாளர் என்பவர் யார்?

9. Define Market segmentation.

சந்தை பகுப்பு என்பதன் இலக்கணம் தருக.

10. Write a short note on customer day.

வாடிக்கையாளர் தினம் பற்றி குறிப்பு வரைக.

11. Write a short note on "Customer Service Committee".

"வாடிக்கையாளர் சேவை குழு" என்பது பற்றி சிறு குறிப்பு வரைக.

12. Mention the sources of Primary Data in Market Research.

சந்தை ஆய்வில் முதல்நிலை தகவல்களை பெறுவதற்கான வழிமுறைகளை குறிப்பிடுக.

SECTION B — (5 × 5 = 25 marks)

Answer any FIVE questions.

13. Explain the different Non-verbal forms of communication.

சொல்சாரா தகவல் தொடர்பின் பல்வேறு வடிவங்களை விளக்குக.

14. What are the barriers to communication?

தகவல் முறையின் தடைகள் யாவை?

15. Explain the causes of failure of CRM.

வாடிக்கையாளர் தொடர்பு மேலாண்மை தோல்வியுற்றதற்கான காரணங்களை விவரி.

16. Explain the importance of customer satisfaction.

வாடிக்கையாளர் திருப்தியளித்தலின் முக்கியத்துவத்தை விவரி.

17. Elaborate on the grievance redressal procedure adopted by Banking Ombudsman.

வங்கி குறை தீர்ப்பாளரால் பயன்படுத்தும் பிரச்சனை தீர்த்தல் செயல்முறையை விளக்குக.

18. Bring out the advantages of segmenting the market.

சந்தை பகுப்பாய்வின் நன்மைகளை வெளிக்கொணர்.

19. What is meant by Quality Circle? State the characteristic features of Quality Circles.

தரச் சுற்று என்றால் என்ன? தரச் சுற்றின் சிறப்பியல்புகளை குறிப்பிடுக.